DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4.1 Maksud Penelitian 6
1.4.2 Tujuan Penelitian 6
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis *(Applied Research)* 7
1.5.2 Kegunaan Akademis *(Basic Research)* 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi 9
2.1.1.1 Pengertian Persepsi 9
2.1.1.2 Pengertian Teknologi Informasi 9
2.1.1.3 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi 10
2.1.1.4 Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi 11
2.1.2 Kualitas Pelayanan 12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas 12
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan 13
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 13
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan 14
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 15
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 16
2.2 Kerangka Pemikiran 16
2.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan 16
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ... 17
2.3 Hipotesis Penelitian 18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian..... 20
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan 20
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan 21
3.1.3 Objek Penelitian 22
3.1.4 Unit Analisis 22
3.1.5 Unit Observasi 23
3.2 Operasionalisasi Variabel 33
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 27
3.3.1 Sumber Data 27
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi, Sampel dan Lokasi serta Waktu Penelitian 28
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Sampel 29
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 30
3.5 Metode Pengujian Data 31
3.6 Metode Analisis Data 33
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 33
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 35
3.6.3 Pengujian Hipotesis 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 46
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (Respon Rate) 46
4.1.2 Profil Responden..... 47
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 49
4.1.3.1 Validasi 49
4.1.3.2 Reliabilitas 50
4.1.4 Analisis Deskriptif 51
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi 52
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan..... 56
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Tentang Kepuasan Wajib Pajak..... 61
4.1.5 Analisis Verifikatif..... 65
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)..... 67
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)..... 72
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis..... 76
4.2 Pembahasan..... 79
4.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan..... 79
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 82
5.2 Saran..... 83
5.2.1 Saran Operasional 83
5.2.2 Saran Akademis 84
DAFTAR PUSTAKA 85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN